

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD

Periodo: 01 al 31 de marzo de 2023

Bogotá D.C., 24 de abril de 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MARZO	5
3.1. Número de PQRSD recibidas y registradas	5
3.2. Canales de Interacción	5-6
3.3. Tipologías	6-7
3.4. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia	7-8
3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas	8
3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos	8
3.7. Participación por Estrato Socioeconómico	9
3.8. Tipo de Requirente	10
3.9. Calidad del Requirente	10
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD	11
4.1. PQRSD cerradas en el período	11
4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología	11
5. RESPUESTAS CON CIERRE INOPORTUNO ENERO Y FEBRERO 2023	12
6. CONCLUSIONES	13

1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se realiza el análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante marzo de 2023 a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

Así mismo este informe incluye la información de las PQRSD, a las cuales se les dio respuesta de manera inoportuna en enero y febrero del 2023.

De igual manera se identifican las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD y los tiempos promedios de respuestas en días hábiles, con el fin de determinar el indicador de eficacia relacionado con la oportunidad a las respuestas a las PQRSD recibidas y registradas en Bogotá te escucha.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, el día siguiente al que las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha (www.bogota.gov.co/sdqs), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es analizar la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para marzo del 2023 y las respuestas inoportunas en enero y febrero del 2023.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en marzo del 2023, en relación con determinar el tiempo promedio empleado para registrar la respuesta definitiva en Bogotá te escucha, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD, canales de interacción, tipologías, número de PQRSD trasladadas por no competencia, subtema Veedurías ciudadanas, participación por localidad, participación por estrato socioeconómico, tipo de requirente y calidad del requirente.

De igual manera se incluirá la información de las PQRSD que fueron contestadas inoportunamente durante enero y febrero del 2023.

2. METODOLOGÍA

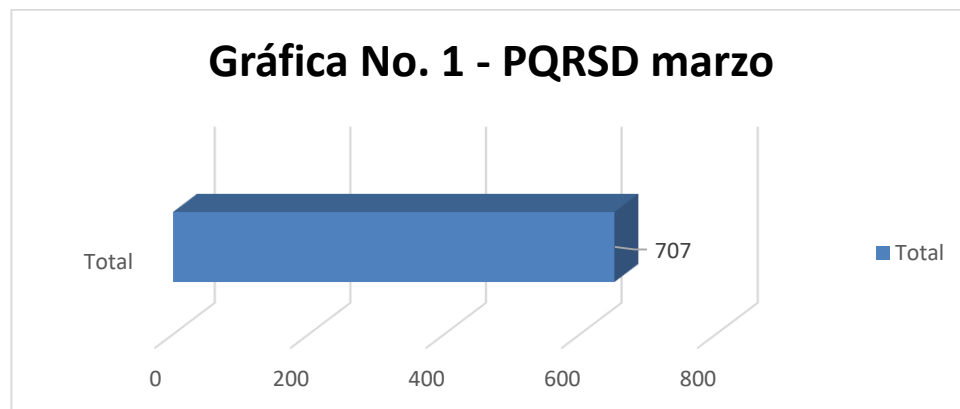
Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en marzo del 2023.

La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición y asunto. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de tiempo de Ley (días hábiles), el cálculo en días hábiles de respuesta y la columna que indica si la respuesta fue oportuna o inoportuna.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MARZO DE 2023

3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

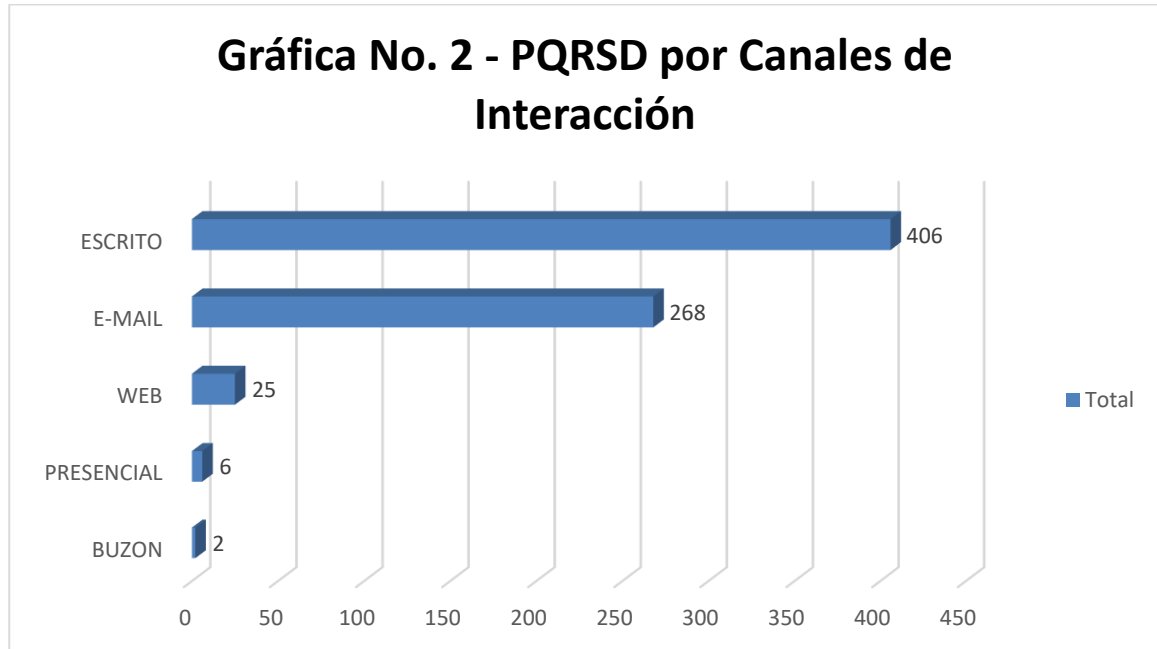
Durante marzo del 2023 se registraron y recibieron 707 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



Fuente: Bogotá te escucha

3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 57,43% (406), el canal e-mail con 37,91% (268), el canal web con un 3,54% (25), el canal presencial con un 0,85% (6) y el buzón con un 0,28% (2).

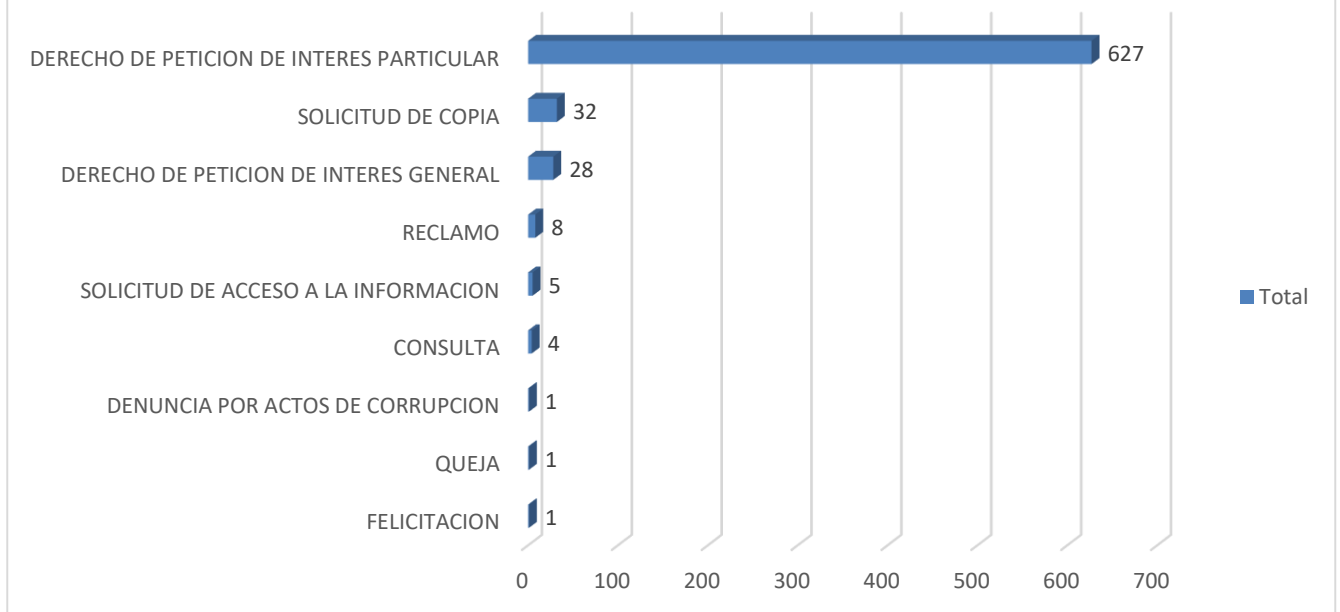


Fuente: Bogotá te escucha

3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 707 PQRSD registradas y recibidas en marzo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 88,68% (627), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,53% (32), el Derecho de Petición de Interés General con un 3,96% (28), el Reclamo con 1,13% (8), la Solicitud de Acceso a la Información con el 0,70% (5), la Consulta con un 0,57% (4), la Queja, la Denuncia por Actos de Corrupción y la Felicitación, cada una con un 0,14% (1).

Gráfica No. 3 - Tipologías



Fuente: Bogotá te escucha

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información que fueron registradas y recibidas por la Entidad:

- Número de solicitudes de información recibidas 5
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

3.4. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la entidad durante marzo, 25 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

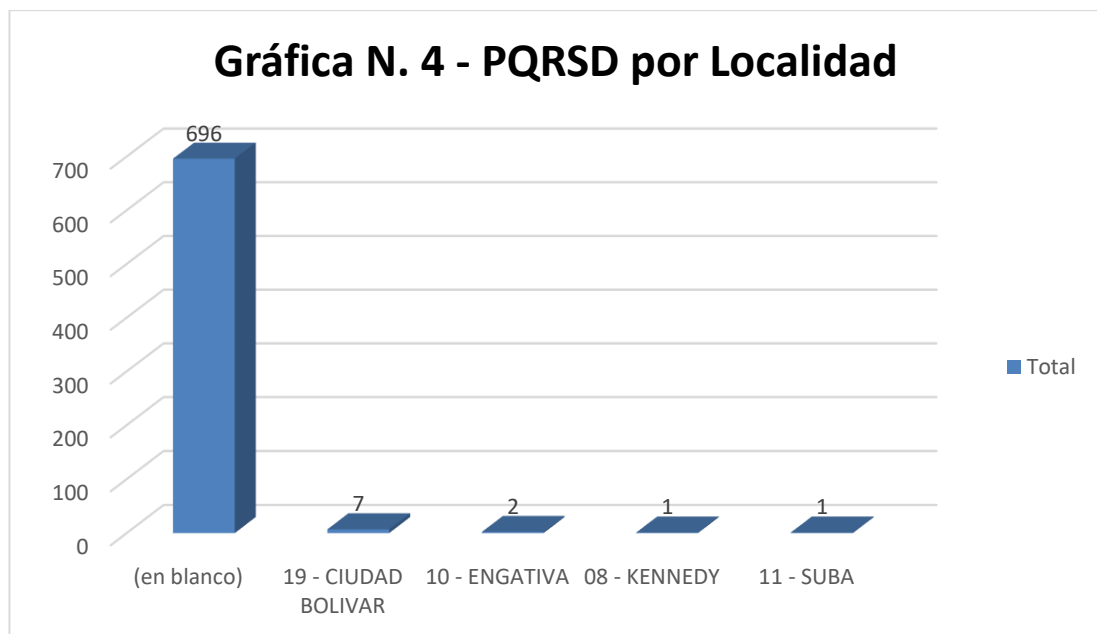
TABLA No. 2 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	11
IDIGER	11
Secretaría de Integración Social	1
Defensoría del Espacio Público	1
Secretaría de Ambiente	1
Total	25

Fuente: Bogotá te escucha

3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En marzo del 2023 no hubo peticiones con Subtema de Veedurías Ciudadanas.

3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos

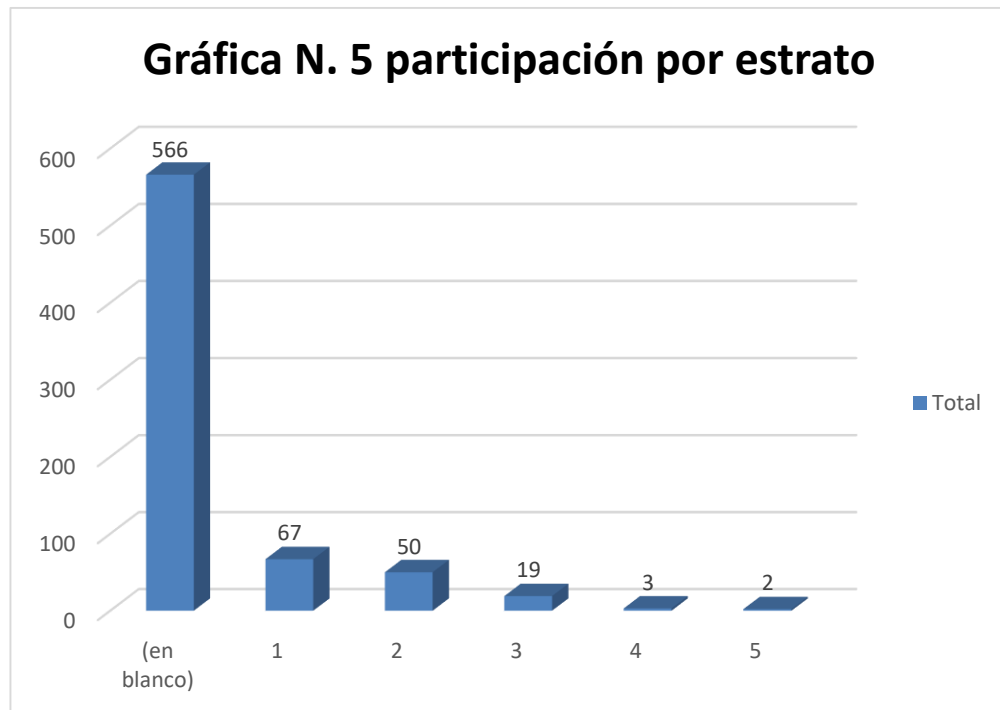


Fuente: Bogotá te escucha

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.

3.7. Participación por Estrato Socioeconómico

De las 707 PQRSD registradas y recibidas en marzo prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.

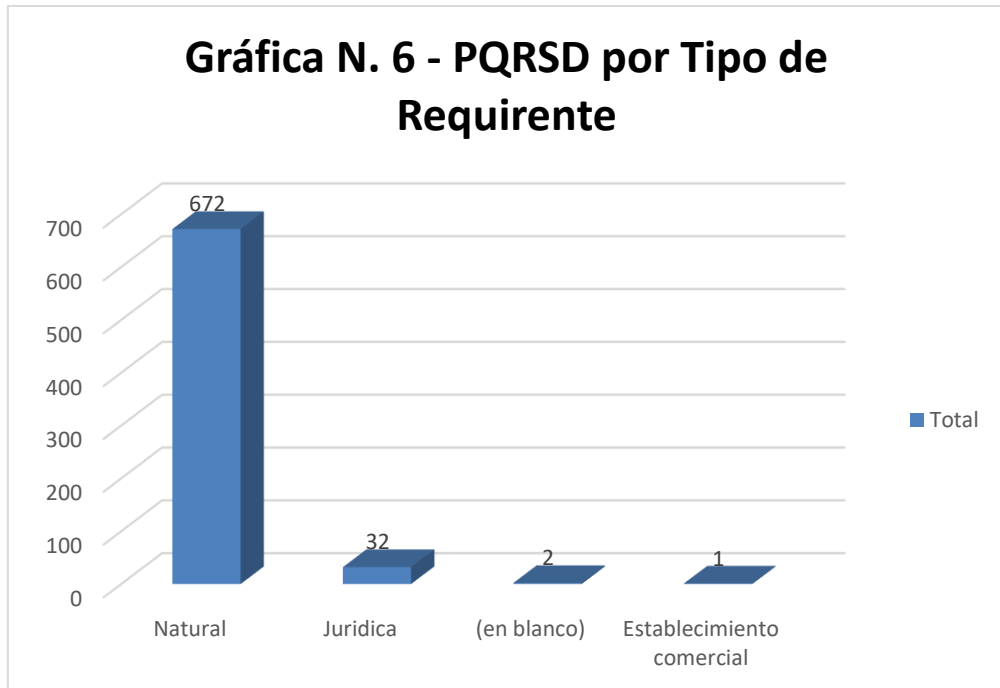


Fuente: Bogotá te escucha

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.

3.8. Tipo de Requirente

De las 707 PQRSD registradas y recibidas en marzo, el 95,05% (672) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

3.9. Calidad del Requirente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona, natural o jurídica, presente peticiones respetuosas a las autoridades, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

TABLA No. 3 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	705	99,72%
Anónimo	2	0,28%
TOTAL	707	100,00%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

4.1. PQRSD cerradas en el período

De las 707 PQRSD registradas y recibidas durante marzo del 2023, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 24 de abril del 2023, se encuentran cerradas un total de 685 peticiones y 22 se encuentran en trámite.

4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia marzo 2023

TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES											
DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										TOTAL, GENERAL
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	
Dirección de Gestión Corporativa			2,66				6				2,80
Dirección de Mejoramiento de Barrios			9	11,67							10,85
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			14,5	14,96	15		11	9			14,83
Dirección de Reasentamientos			14,71	13,32	13,56	15		10,25	15		13,33
Dirección de y Urbanizaciones Titulación			6,4	7,75	4			4,29			7,07
Dirección General			4	7,5							6,33
Subdirección Administrativa				10,5	5		1				9,67
Subdirección Financiera				6							6
Total			10,74	11,45	12,17	15	6	5,59	15		11,20

Fuente: Bogotá te escu

Página 11 de 13

5. Respuestas con cierre inoportuno – enero y febrero del 2023

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO DEL 2022							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	10/01/2023	80442023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés General	15	01/02/2023	16
2	13/01/2023	163052023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	08/02/2023	18
3	13/01/2023	165112023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	06/02/2023	16
4	13/01/2023	165842023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	06/02/2023	16
5	16/01/2023	205662023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	07/02/2023	16
6	16/01/2023	206252023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	08/02/2023	17
7	02/02/2023	556492023	Subdirección Administrativa	Derecho de petición de Interés Particular	15	Respuesta parcial 22/02/2023 Respuesta Definitiva 17/03/2023	14-31

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en marzo de 2023 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

- En relación con las tipologías, la entidad utilizó 11,20 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD.
- De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 57,43% (406), el canal e-mail con 37,91% (268), el canal web con un 3,54% (25), el canal presencial con un 0,85% (6) y el buzón con un 0,28% (2).
- De las 707 PQRSD registradas y recibidas en marzo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 88,68% (627), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,53% (32), el Derecho de Petición de Interés General con un 3,96% (28), el Reclamo con 1,13% (8), la Solicitud de Acceso a la Información con el 0,70% (5), la Consulta con un 0,57% (4), la Queja, la Denuncia por Actos de Corrupción y la Felicitación, cada una con un 0,14% (1).
- Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, a las PQRSD por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectúe su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.



CRISTINA SANCHEZ HERRERA
Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC